平成22年度 指定管理者モニタリングレポート

施 設 名	四日市市市民交流会館
所 在 地	四日市市本町９番８号
指定管理者	名　称　財団法人四日市市まちづくり振興事業団 代表者　理事長　小菅弘正 住　所　三重県四日市市本町９番８号
モニタリングの実施方針・方法等	本施設の管理運営業務の確認にあたっては、管理運営状況を事業報告書、実地調査、利用者アンケート、指定管理者へのヒヤリング等により把握しました。 その後、指定管理者の選定に用いた選定基準等に示された項目ごとに、次葉の通り、具体的な業務の履行状況等についての確認結果をコメントしたうえで、「モニタリングの総合コメント」及び「今後の業務改善に向けた考え方」を記載しました。
担当部課（問合せ先）	市民文化部　市民生活課 ＴＥＬ：０５９－３５４－８１４６ Ｅ－mail：shiminseikatsu@city.yokkaichi.mie.jp

■ モニタリングの総合コメント

当施設の管理運営状況については、市民活動団体の会合の場として市民の誰にも開かれた施設運営がされており、目的を達しています。
今年度は文化会館が使用できない期間があり、通常は文化会館を利用している団体が市民交流会館に流れたことで、前年度と比べ大幅な利用料金収入増となっております。
職員の窓口での対応もアンケート結果では良好です。しかし対応のスピードや説明の仕方という項目では悪いという意見が５票（全５３票中）あったので、事務手続きについて迅速な対応をとること、施設利用について丁寧な説明をするよう指導しました。
業務内容については、関連する条例・規則を遵守し、仕様書で定めた業務が適正に実施されていました。

■ 今後の業務改善に向けた考え方

今年度は文化会館が使用できない期間があり、市民交流会館へ利用者が流れたため利用者数、料金収入ともに前年度実績を上回ったと考えられます。しかし一時的な外部要因であり、次年度以降の同様の成果は期待できないので、獲得した新規利用者に継続して使用していただくために、利便性の向上や設備の充実等を推進し、他の施設と差別化を図る必要があります。

基本的な考え方（施設の性格･目的等との合致、市民の平等な利用の確保、施設の効用発揮）

合目的性・公平性・効果性

地域社会づくりを目的として活動する団体の全市的な会合等の場、市民の誰にも開かれた施設という目的に沿って、適切に管理運営が行われていました。施設運営や利用者への対応については、市民が公平・平等に利用できるよう規定に基づき運用されていました。

業務内容

機能性・独創性（事業への具体的な取組み方）

利用受付について窓口だけでなく申請書の送付による受付ならびに料金振込みのサービスを開始するなど、利用者の利便性の向上に努めていた。また、利用者アンケートの結果も良好であり、業務は適切に実施されていました。

責任性・実行性（施設の運営体制や組織）

異常事態や緊急事態に柔軟に対応できるよう総括責任者を配備するとともに、職員の勤務体制を遵守し、適切に運営されていました。

明瞭性・規律性（適正な事務や経理）

利用料金の収入や施設運営費の支出について適正に処理され、経理関係書類も整理されていました。市への納入金についても、期限内に適正に処理されました。

安全性（安全管理、緊急時等の対応）

事故や災害発生時緊急対応については職員に周知されておりました。また、個人情報保護についても、適正な取扱の研修を行い、徹底を図っていました。

社会性（環境等への配慮）

不要箇所の照明の消灯に努めていました。また、利用者に対して、冷暖房の省エネを呼びかけるなど環境に配慮した取組を行っていました。

事業収支

経済性

事業収入については貸館利用が当初計画を上回り大幅な増額となりました。
支出については当初計画より経費を削減できました。

団体の経営状態

経営の健全性

指定管理者から提出された財務状況について「事業報告書及び決算報告書」を分析した結果、問題はないと判断しました。

施設概要調書

1. 施設の概要

平成22年度

施設名	市民交流会館		所管課:市民生活課
所在地	四日市市本町９番８号　本町プラザ内		設置年月:平成8年3月
設置目的	地域社会づくりを目的として活動する団体に全市的な会合の場を提供し、市民の地域社会づくり活動を推進する。		
設置の根拠（法令、条例等）	四日市市市民交流会館条例		
施設の概要	設備の概要	敷地面積（㎡）	1,032.03（本町プラザ全体）
		延床面積（㎡）	631.6
		ホール　１８０人　和室　６４人 第１会議室　７２人　第２会議室　２４人 第３会議室　４８人　第４会議室　６０人	
	事業概要	市民への会合の場の提供	

２．運営状況

項目	実施計画	実施内容（事業報告書）	計画対比
開館日数	３０８日	３０８日	計画どおり
開館時間	９:００～２１:００	９:００～２１:００	計画どおり

３．利用実績

項目		実施計画（前年度実績）	実施内容（事業報告書）	計画対比
延べ利用者数		３１，７８５人	４４，４３３人	12,648人
平均利用率	平均	１０３．５人/日	１４４．３人/日	40.8

4．事業収支

(単位:円)

項目	実施計画	実施内容 (事業報告書)	計画対比
利用料金収入	2, 484, 000	3, 529, 670	1, 045, 670
収入計	2, 484, 000	3, 529, 670	1, 045, 670
人件費	1, 911, 000	1, 636, 440	△ 274, 560
管理費	426, 000	545, 055	119, 055
消耗品費	12, 000	40, 195	28, 195
燃料費	0	0	0
印刷製本費	0	0	0
光熱水費	0	0	0
修繕料	0	0	0
通信運搬費	48, 000	47, 880	△ 120
広告料	0	0	0
手数料	0	0	0
保険料	0	0	0
委託料	179, 000	7, 980	△ 171, 020
賃借料	0	0	0
その他	187, 000	449, 000	262, 000
事業費（ソフト事業等）	0	0	0
一般管理費	117, 000	109, 075	△ 7, 925
支出計	2, 454, 000	2, 290, 570	△ 163, 430
収　支	30, 000	1, 239, 100	1, 209, 100

平成２２年度　四日市市市民交流会館　運営状況　チェックシート

１．運営企画

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
開館日数	308	308	計画どおり	当初計画どおり適性に執行された	適
開館時間	9:00～21:00	9:00～21:00	計画どおり	当初計画どおり適性に執行された	適

２．利用実績

項目		実施計画（前年度実績）	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
延べ利用者数	団体利用者数	982	1335	353	利用者数・稼働率ともに前年度実績を上回った。	適
稼働率	平均	17.8	24.1	6.3		

３．事業収支

項目	実施計画	実施内容	計画対比	検証・分析等	適否
利用料金収入	2,484,000	3,529,670	1,045,670	官公庁や会社の面接及び研修での利用が多く見られたため、前年度収入を大きく上回る結果となった。	適
指定管理料	—	—	—		
収入計	2,484,000	3,529,670	1,045,670		
人件費	1,911,000	1,636,440	▲ 274,560	〔勤務体制：臨時１人〕 当初計画通りの人員配置となっていた。 人件費については適正な勤務により計画していた残業代が削減され、当初計画を下回る結果となった。 委託料については、当初ＨＰ管理費について按分額分を計上していたが、まちづくり振興事業団全体の会計で計上したため減額となった。今回の委託料はピアノの調律費である。 その他費用については、租税公課費用であるが、今年度の大幅な収入の増加は計画時点では予測できなかったものであり、計画より大きく増加した。	適
管理費	426,000	545,055	119,055		
消耗品費	12,000	40,195	28,195		
燃料費	0	0	0		
印刷製本費	0	0	0		
光熱水費	0	0	0		
修繕料	0	0	0		
通信運搬費	48,000	47,880	▲ 120		
広告料	0	0	0		
手数料	0	0	0		
保険料	0	0	0		
委託料	179,000	7,980	▲ 171,020		
賃借料	0	0	0		
その他	187,000	449,000	262,000		
事業費（ソフト事業等）	0	0	0		
一般管理費	117,000	109,075	▲ 7,925		
支出計	2,454,000	2,290,570	▲ 163,430		
収　支	30,000	1,239,100	1,209,100		適

総合コメント

文化会館が修繕により利用できない期間があったことと終日を通じて部屋を使いやすいという利点が功を奏して、前年度に比べ官公庁や企業の面接などによる1日単位の利用が増えたため、利用者数、利用料金収入ともに大きく増加した。市への納入額については、剰余金が５０万円以上となったため、過去の経緯を踏まえて指定管理者側と協議した結果、剰余金の５割を納入額とした（平成２３年度納入金　６１９，６００円）。

平成２２年度　四日市市市民交流会館　運営状況　チェックシート①－２

項目		事業分析	適否判断
利用実績		文化会館が修繕のため使用できない期間があり、その間の行政機関や企業の面接、研修のための終日での使用が増加し、前年度実績を大きく上回った。 しかし、増加理由が一時的な外部要因であることから、次年度以降の利用者実績については今年度には及ばないと考えられる。 広報業務として、指定管理者が管理する他の施設と空室状況について情報を共有し、当初計画通りホームページ上で空室情報の提供を行った。また、利用案内リーフレットを他の施設にも配備し、広域的な広報活動を継続して行ってきたことで、今年度の利用者の増加に繋がった。	適
事業収支	収入	利用料金収入は前述の要因により当初計画を大きく回った。利用料金減免額は全体の１０％であった。（平成２１年度減免額：全体の１０％） 市への納入金については、年度協定書において、剰余金が５０万円以上となる場合には別途協議をおこなうと定めており、平成２２年度においては、収支差額が1，２３９，１００円となったため、過去の経緯をふまえて剰余金の５割の額である６１９，６００円が市への納入金となった。	適
	支出	人件費　受付業務従事者である臨時職員１名の賃金（時間単価７３９円）及び福利厚生費であり、適正な職員配置に勤めたことで当初計画を下回る結果となった。 消耗品費　申請書を作成したため、当初計画を上回る結果となった。 通信運搬費　ホームページ上の空室情報システムの回線接続料（＠３，９９０×１２ヶ月）であり、当初計画どおり適正に執行された。 委託料　ホームページ上の空室情報システム保守業務委託料が計上されていたが、指定管理者が管理する施設の一括契約であるため、各施設の経費計上なし。 計上されている委託料はピアノの調律費である。 租税公課　指定管理者である財団法人四日市市まちづくり振興事業団の申告額全体の按分額 法人税　１５９，８００円 法人県民税　９，３００円 事業税　６６，６００円 法人市民税　２１，６００円 消費税　１９１，７００円	適

平成２２年度　四日市市市民交流会館　業務の履行状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	業務従業者の要件等	業務執行体制（各業務・作業責任者等）が明確になっているか、また、変更した場合連絡先を市に届出されているか	書類確認	仕様書通りに行われている	適
	法令等の遵守	法令等で定められた書類を提出したか	—	—	
	報告書等の提出	各業務計画書・報告書は提出されたか	3/31,毎月,4/29書類確認	仕様書通りに行われている	適
		自主事業の計画書・報告書は提出されたか	—	—	—
		収支予算書・決算書は提出されたか	3/31,4/29書類確認	仕様書通りに行われている	適
	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	現地確認	情報共有されている	適
	各種管理記録等の整備保管	各種業務計画書が整備、保管されているか	—	—	—
		業務日誌等の報告書、点検記録は整備、保管されているか	—	—	—
		整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか（事業期間終了時まで）	—	—	—
		付保している保険を市に通知しているか（更新を含む）	—	—	—
	非常時・緊急時の対応	緊急事態発生時の対処マニュアル（緊急連絡網の掲示を含む）が整備、保管されているか	実地確認	仕様書通りに行われている	適
		緊急発生時、ないし危険が予測される場合に直ちに措置を講じたか	—	—	—
		事故等の報告書が提出されたか	—	—	—
建築物保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	—	—	—
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—	—	—
設備保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	—	—	—
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	—	—	—
		法定点検、検査は選任資格者の責任によって計画・実施されているか	—	—	—
備品・什器等保守管理	取扱説明書	機器等の取扱説明書が整備・保管されているか	実地確認	整備されている	適
	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	実地確認	実施されている	適
外構施設保守管理	点検・保守	点検・保守は確実に行われているか	—	—	—
清掃業務	清掃	清掃は確実に行われているか	—	—	—
警備業務	業務等	業務が計画書に基づいて実施されているか	—	—	—
		不審者に対し適宜質問をしたり、警察へ通報する等のマニュアルを作成しているか	—	—	—
	鍵管理	マスターキー等の管理は適切か	—	—	—
	防災	マニュアルは作成されているか	—	—	—
植物育成管理業務	樹木管理	剪定時期等は適切か	—	—	—
	花壇管理	四季の植栽は適切か	—	—	—
施設利用案内	行事開催案内	パンフレット類は整備されているか	実地確認	窓口に配備されている 他施設にも配備されている	適
	ホームページ作成	ホームページは更新されているか	HP確認	更新されている	適
管理システム受付業務	機器管理	研修を実施しているか	実地確認	実施している	適
	システム管理	更新・変更は常になされているか	実地確認	常になされている	適
		トラブルに対応したか	—	—	

総合コメント

仕様書等に基づいて、適切に業務が履行されている。
また、計画書や各種報告書は期限内に提出され、市への納入金についても期限内に納入された。
ホームページについても随時更新が行われ、パンフレットも配備し利用者の利便性を高めた。

平成２２年度　四日市市市民交流会館　自主事業の実施状況　チェックシート

項目	実施計画	実施内容	検証・分析等	適否
―	―	―	―	―

総合コメント
該当なし

平成２２年度　四日市市市民交流会館　設備・備品の維持管理状況　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
総則	意思疎通	市と指定管理者の責任者との間で十分に連絡がなされているか	―	―	―
	記録	整備・修繕・事故・故障の履歴は整備、保管されているか	―	―	―
建築物保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	―	―	―
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	―	―	―
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	―	―	―
	修理	修繕工事は適切であったか	―	―	―
設備保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	―	―	―
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	―	―	―
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	―	―	―
	修理	修繕工事は適切であったか	―	―	―
備品・什器等保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	―	―	―
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	―	―	―
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	―	―	―
	修理	修繕工事は適切であったか	―	―	―
外構施設保守管理	点検保守	点検によって異常が認められる場合は、速やかに修繕、交換、分解整備、調整等を行っているか	―	―	―
		不具合が生じた場合の報告を適切に行っているか	―	―	―
		修理、更新が必要な場合は原因等を含めて速やかに報告しているか	―	―	―
	修理	修繕工事は適切であったか	―	―	―

総合コメント
該当なし

平成２２年度　四日市市市民交流会館　サービスの質　チェックシート

分類	対象	項目	確認方法	検証・分析等	適否
運営業務	使用許可、利用料金の徴収	スムーズに予約できたか	現地確認	スムーズに予約できた	適
		許可証は速やかに発行されたか	現地確認	速やかに発行された	適
	施設利用案内	行事開催案内の時期は適切か	―	―	―
		ホームページは見易いか	ＨＰ確認	見やすい内容である	適
	受付・応対業務	担当者の接客態度は良かったか	現地確認	明るく好印象であった	適
		使用者に対する指導は適切であったか	現地確認	適切に指導していた	適
		業務従業者は名札を着用しているか	現地確認	確認しやすい位置に着用していた	適
	運営業務	講座やイベントは満足できる内容であったか	―	―	―
維持管理業務	施設・設備の保守管理業務	施設が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	―	―	―
		設備が利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	―	―	―
	清掃業務	トイレットペーパー、消毒用品、手洗い用石鹸は常に補給されているか	―	―	―
		全体的（駐車場を含）に、見た目清潔に保たれているか	―	―	―
	警備業務	避難経路には障害物がないか	―	―	―
	外構・植栽管理業務	機能・美観が良好な状態に保たれ、利用者が安全に利用することができるか	―	―	―
		利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	―	―	―
		樹木・花壇は見栄え良く管理されているか	―	―	―
		草刈りや除草はされているか	―	―	―
	環境衛生管理業務	快適に利用できる環境となっていたか	―	―	―
	廃棄物処理業務	廃棄物は適切に分別が行われていたか	―	―	―
	備品管理業務	利用に支障をきたすような状況のまま放置されていないか	―	―	―

総合コメント
スムーズな予約手続きが実施されている。また、接客については好感の持てる態度で行われており、アンケート結果も良好であった。
ホームページ上での空室状況の共有や他施設でのリーフレットを配備し、利用者の便を図った。